

**Итоги мониторинга по оценке качества услуг, предоставляемых
ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина
Республики Мордовия», за 2019 год**

В 2019 году Национальной библиотекой был проведен мониторинг качества услуг, предоставляемых ГБУК «Национальная библиотека им. А. С. Пушкина Республики Мордовия». Изучение мнения пользователей библиотеки проходило в стенах библиотеки и на официальном сайте методом электронного мониторинга

(https://forms.yandex.ru/u/5c3737af6b6a5004632d1679/?from_connect=1).

В анкетировании приняли участие 425 пользователей, в том числе в возрасте от 15 до 30 лет – 31,1 %, от 31 до 45 лет – 29,3 %, от 46 до 55 лет – 19,6 %, свыше 55 лет – 20 %.

Им предлагалось ответить на 18 вопросов и тем самым оценить качество предоставляемых библиотекой услуг в 2019 году.

Комфортностью условий пребывания в библиотеке (чистота, освещенность, температурный режим, эстетичность оформления) удовлетворены 89,5 % опрошенных, не удовлетворены 6,3 %, затруднились с ответом 4,2 %.

Высоко оценили пользователи библиотеки *доброжелательность и вежливость персонала*. 97 % опрошенных удовлетворены работой сотрудников, в комментариях прописали «очень вежливые люди», «благодарю всех за отзывчивость, компетентность и готовность помочь в поисках нот, книг». Оставшиеся 3 % затруднились ответить.

График работы библиотеки устраивает 96,7 %, не удовлетворены 0,6 %, затруднились ответить 2,7 %.

85,8 % пользователей удовлетворены доступностью и актуальностью информации *о деятельности библиотеки, размещенной на стендах и вывесках*. Не удовлетворены 1,5 % респондентов, затруднились ответить 12,7 %.

Качество и полнота информации о библиотеке, размещенной на официальном сайте, положительных отзывов больше удовлетворены 68,9 %, не удовлетворены 5,7 %. Затруднились ответить 25,4 %, в основном это читатели преклонного возраста, которые не пользуются сайтом библиотеки в силу определенных причин (например, отсутствие компьютера). Также в комментариях пишут: «Не всегда можно войти на сайт», «Очень оперативно».

На вопрос «Как вы оцениваете удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой, в том числе с помощью мобильных устройств?» удовлетворительно проголосовало 56 %, не удовлетворительно 8,9 %, затруднились ответить 35,1 %. В комментариях добавили: «для телефона, смартфона неудобно», «не пользуюсь», «не пользовалась потому, что не знала, теперь буду пользоваться», «жаль, в 1-м корпусе нет Wi-Fi».

Дополнительные услуги, предоставляемые библиотекой, и доступность их получения удовлетворяют 55,3 % опрошенных, не удовлетворяют 5,1 %, не смогли ответить 39,6 %. Многие читатели не знают о дополнительных услугах, предоставляемых библиотекой.

78,9 % пользователей библиотеки удовлетворены качеством и содержанием полиграфической продукции. Не удовлетворены 2,7 %, затруднились ответить 18,4 %.

На вопрос «Сталкивались ли Вы с несоблюдением установленного времени предоставления услуг (проведения мероприятия)?» ответы разделились следующим образом: «Никогда не сталкивался» – 90,4 %, «Сталкивался, но не более одного раза» – 5,1 %, «Сталкиваюсь, но очень редко» – 1,8 %, «Сталкиваюсь, время от времени» – 0,6 %, «Затрудняюсь ответить» – 2,1 %.

Среди опрошенных 93,1 % никогда не сталкивались с тем, что сотрудники библиотеки нарушали режим работы. Один респондент (0,6 %) ответил, что сталкивался время от времени; 3,9 % сталкивались, но не более одного раза, затруднились с ответом 2,4 %.

Оценивая компетентность персонала, основная масса пользователей ответила очень позитивно. Удовлетворительно 97,9 %, затруднились ответить 2,1 %. В комментариях встречается «Молодцы все сотрудники», «Очень компетентные библиотекари».

Установленную группу инвалидности, (или являетесь родителем ребенка-инвалида) имеют 9,6%.

Материально-техническое обеспечение библиотеки удовлетворяет 46,5 % опрошенных, не удовлетворяет 17,5 %, не смогли ответить 36 %. В комментариях пишут: «Не работает лифт», «Не вполне удовлетворен».

На вопрос «Как Вы оцениваете качество обслуживания в библиотеке?» оперативностью выполнения библиотечной услуги удовлетворены 97,3 % пользователей, не удовлетворены 0,6 %, затруднились с ответом 2,1 %; полнота выполнения библиотечной услуги удовлетворяет 66,5 % респондентов, не

удовлетворяет 25,4 %, затруднились ответить 8,1 %. Из комментариев пользователей видно, что в большей части они не удовлетворены качеством и составом библиотечного фонда. Они пишут: «Нет новых книг», «Не все удалось найти» и пр.

Качество мероприятий, проводимых библиотекой, оценивалось с нескольких позиций. 61,9 % пользователей считают, что содержание мероприятия соответствует заявленной тематике. С ними не согласились 1,5 %, затруднились с ответом 36,6 %. Актуальностью выбранной тематики удовлетворены 59,5 % опрошенных, не удовлетворены 1,2 %, затруднились с ответом 39,3%. Среди анкетированных 53,1 % считают, что мероприятия отличаются новизной, 1,2 % с ними не согласились, не справились с вопросом 45,7 %. Эстетическая привлекательность мероприятия удовлетворяет 56,4 %, не удовлетворяет 1,5 %, затруднились ответить 42,1 %

На вопрос *«Посоветуете ли Вы своим знакомым, друзьям посетить библиотеку?»* 90,9 % пользователей ответили положительно.

Таким образом, Национальная библиотека им. А.С. Пушкина Республики Мордовия – полифункциональное учреждение, открытое для различных категорий пользователей. В целом качеством оказания услуг удовлетворены 74,4% пользователей, не удовлетворены 5,7 %, затруднились ответить 19,9 %. В целях улучшения качества обслуживания необходимо провести небольшую рекламную кампанию дополнительных услуг, оказываемых библиотекой.